

Suvestinė redakcija nuo 2013-03-07 iki 2016-03-31

Įsakymas paskelbtas: Žin. 2011, Nr. [130-6176](#), i. k. 11111RRISAK01V-1015

**LIETUVOS RESPUBLIKOS
RYŠIŲ REGULIAVIMO TARNYBOS DIREKTORIAUS
Į S A K Y M A S**

**DĖL GINČŲ TARP GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ
PASLAUGŲ TEIKĖJŲ BEI GINČŲ TARP NAUDOTOJŲ IR PAŠTO PASLAUGOS
TEIKĖJŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLIŲ PATVIRTINIMO**

2011 m. spalio 21 d. Nr. 1V-1015
Vilnius

Pakeistas teisės akto pavadinimas:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Vadovaudamasis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo (*Žin.*, 2004, Nr. [69-2382](#)) 36 straipsnio 5 dalimi, Lietuvos Respublikos pašto įstatymo (*Žin.*, 1999, Nr. [36-1070](#); 2012, Nr. [135-6867](#)) 6 straipsnio 2 dalies 14 punktu ir 13 straipsniu ir atsižvelgdamas į 2012 m. birželio 13 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (ES) Nr. 531/2012 dėl tarptinklinio ryšio per viešuosius judriojo ryšio tinklus Europos Sąjungoje (OL 2012 L 172, p. 10) ir 1998 m. kovo 30 d. Europos Komisijos rekomendaciją 98/257/EB dėl principų, taikomų institucijoms, atsakingoms už ne teisminį vartotojų ginčų sprendimą:

Preambulės pakeitimai:

Nr. [1V-1653](#), 2012-11-12, *Žin.*, 2012, Nr. 133-6831 (2012-11-17), i. k. 11211RRISAK01V-1653

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

1. T v i r t i n u Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisykles (pridedama).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

2. P r i p a ž į s t u netekusiais galios:

2.1. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymą Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ (*Žin.*, 2005, Nr. [49-1642](#));

2.2. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. liepos 20 d. įsakymą Nr. 1V-659 „Dėl Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ (*Žin.*, 2005, Nr. [91-3412](#));

2.3. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. kovo 19 d. įsakymą Nr. 1V-265 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (*Žin.*, 2008, Nr. [37-1362](#));

2.4. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2008 m. gegužės 30 d. įsakymą Nr. 1V-479 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. liepos 20 d. įsakymo Nr. 1V-659 „Dėl Ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (*Žin.*, 2008, Nr. [65-2494](#));

2.5. Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2009 m. gruodžio 29 d. įsakymą Nr. 1V-1556 „Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2005 m. balandžio 11 d. įsakymo Nr. 1V-353 „Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su

elektroninių ryšių paslaugų teikėjais sprendimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo“ (Žin., 2009, Nr. [159-7279](#)).

3. N u s t a t a u, kad ginčai tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčai tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų, priimti nagrinėti iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos, baigiami nagrinėti pagal teisės normas, galiojusias iki šio įsakymo įsigaliojimo dienos. Ginčo nagrinėjimo pabaiga laikomas ginčo nagrinėjimo rezultatus įtvirtinančio Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos sprendimo priėmimas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

4. N u r o d a u paskelbti šį įsakymą oficialiame leidinyje „Valstybės žinios“.

DIREKTORIUS

FELIKSAS DOBROVOLSKIS

SUDERINTA

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos tarybos

2011 m. spalio 7 d. nutarimu Nr. (1.4) TN-15

PATVIRTINTA
Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo
tarnybos direktoriaus
2011 m. spalio 21 d. įsakymu Nr. 1V-1015

GINČŲ TARP GALUTINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ TEIKĖJŲ BEI GINČŲ TARP NAUDOTOJŲ IR PAŠTO PASLAUGOS TEIKĖJŲ NAGRINĖJIMO TAISYKLĖS

Pakeistas priedo pavadinimas:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato prašymų išnagrinėti ginčą tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų formos, turinio ir pateikimo, taip pat įrodymų pateikimo ir rinkimo reikalavimus, ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, teises ir pareigas, šalių taikinimo procedūrą, pasirengimo ginčo nagrinėjimui procedūrą, ginčų nagrinėjimo iš esmės procedūrą ir sprendimo priėmimo tvarką.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

2. Neteko galios nuo 2012-11-18

Punkto naikinimas:

Nr. [1V-1653](#), 2012-11-12, *Žin.* 2012, Nr. 133-6831 (2012-11-17), i. k. 11211RRISAK01V-1653

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

Atsakovas – elektroninių ryšių paslaugų teikėjas arba pašto paslaugos teikėjas (toliau abu kartu – atsakovas), kurio veiksmai (neveikimas) skundžiami.

Ieškovas – galutinis paslaugų gavėjas arba naudotojas (toliau abu kartu – ieškovas), pateikęs Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) prašymą išnagrinėti ginčą.

Prašymas išnagrinėti ginčą – ieškovo arba jo įgalioto atstovo tiesiogiai pateiktas ar kitų institucijų persiustas Tarnybai nagrinėti kreipimasis, kuriame nurodyta, kad yra pažeistos ieškovo teisės ar teisėti interesai, ir prašoma juos apginti.

Procedūrinis sprendimas – sprendimas, priimtas atskirais klausimais, kuriais ginčas neišnagrinėjamas iš esmės.

Sprendimas – sprendimas, priimtas nutraukus ginčo nagrinėjimą arba iš esmės išnagrinėjus ginčą.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme (*Žin.*, 2004, Nr. [69-2382](#)) ir Lietuvos Respublikos pašto įstatyme (*Žin.*, 1999, Nr. [36-1070](#); 2012, Nr. [135-6867](#)).

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

II. PRAŠYMO IŠNAGRINĖTI GINČĄ PATEIKIMAS

5. Iškilus ginčui tarp ieškovo ir atsakovo, kiekvienas ieškovas turi teisę Taisyklėse nustatyta tvarka pateikti Tarnybai prašymą išnagrinėti ginčą (toliau – Prašymas), kad būtų

apginta pažeista ar ginčijama jo teisė arba Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymo ar Lietuvos Respublikos pašto įstatymo saugomas interesas. Ieškovo Prašymas Tarnybai laikomas pateiktu ir tuo atveju, kai kitos viešojo administravimo institucijos jų gautą Prašymą persiunčia Tarnybai nagrinėti pagal kompetenciją.

6. Prašymą pasirašo ieškovas ir (arba) jo atstovas. Kai į Tarnybą kreipiasi ieškovo atstovas, prie Prašymo turi būti pridėtas įgaliojimas. Prašyme turi būti nurodyta:

6.1. Prašymą nagrinėjančios institucijos, kuriai Prašymas pateikiamas, pavadinimas;

6.2. Prašymo surašymo vieta ir data;

6.3. ieškovo vardas, pavardė (pavadinimas), adresas (buveinės adresas), telefono ryšio numeris (jei ieškovas jį turi), elektroninio pašto adresas (jei ieškovas jį turi), taip pat atstovo, jeigu jis yra, vardas, pavardė (pavadinimas), adresas (buveinės adresas), telefono ryšio numeris (jei atstovas jį turi);

6.4. atsakovo pavadinimas, buveinės adresas;

6.5. konkretus skundžiamas atsakovo veiksmas (neveikimas) arba sprendimas;

6.6. ieškovo reikalavimas (reikalavimai);

6.7. ieškovo ginčijama konkreti suma, jeigu Prašymo dalykas įkainojamas;

6.8. aplinkybės ir įrodymai, kuriais ieškovas grindžia savo reikalavimą (reikalavimus);

6.9. informacija apie kreipimąsi į atsakovą;

6.10. informacija, ar ginčas tarp tų pačių šalių, dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu nėra nagrinėjamas Tarnyboje ar teisme, ar ginčo nagrinėjimas nebuvo nutrauktas pagal Taisyklių 35 punktą, ar nėra įsigaliojęs Tarnybos, teismo ar arbitražo sprendimas, priimtas dėl ginčo tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

6.11. pridedamų dokumentų sąrašas.

7. Kartu su Prašymu Tarnybai turi būti pateikti Prašyme išdėstyti aplinkybės patvirtinantys dokumentai. Prašymas, jo priedai bei kiti dokumentai, teikiami Taisyklių nustatyta tvarka, turi atitikti Dokumentų teikimo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2004 m. rugsėjo 16 d. įsakymu Nr. 1V 292 (Žin., 2004, Nr. [141-5171](#); 2005, Nr. [73-2675](#)), reikalavimus.

8. Galutinio paslaugų gavėjo Prašymas dėl paslaugų apimties, kompleksiškumo, kokybės, atsiskaitymo už paslaugas, jei tokio Prašymo nagrinėjimui reikalinga detali informacija, saugoma elektroninių ryšių paslaugų teikėjo apskaitos sistemoje, turi būti pateikiamas per 6 mėnesius nuo ryšio datos. Tačiau šiame punkte nurodyto termino pažeidimas neužkerta kelio galutiniam paslaugų gavėjui kreiptis į Tarnybą dėl ginčo su elektroninių ryšių paslaugų teikėju nagrinėjimo.

9. Gavusi ieškovo Prašymą, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo Prašymo gavimo dienos patvirtina Prašymo priėmimo faktą, išskyrus Taisyklių 12 punkte nustatytais atvejais. Prašymo priėmimo faktas patvirtinamas išsiunčiant ieškovui pranešimą, kuriame nurodoma Prašymo priėmimo data, valstybės tarnautojo, kuriam pavesta nagrinėti Prašymą, vardas, pavardė, telefono ryšio numeris, Prašymo registracijos Tarnyboje numeris.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

10. Tuo atveju, jeigu pateiktas Prašymas neatitinka Taisyklių 6 ir (ar) 7 punktų reikalavimų, Tarnyba nustato ieškovui terminą trūkumams pašalinti, kuris negali būti trumpesnis kaip 5 darbo dienos. Jeigu ieškovas per Tarnybos nustatytą terminą trūkumų nepašalina, Tarnyba, vadovaudamasi Taisyklių 36.3 punktu, procedūriniu sprendimu palieka ginčą nenagrinėtą.

11. Tarnyba pasirengimo ginčo nagrinėjimui stadijos metu ar ginčo nagrinėjimo iš esmės stadijos metu nustatčiusi, kad Tarnybos žinioje yra keli vienerūšiai ginčai, kuriuose dalyvauja tos pačios šalys, arba keli ginčai pagal vieno ieškovo Prašymus skirtingiems atsakovams, arba pagal skirtingų ieškovų Prašymus tam pačiam atsakovui, iki ginčo nagrinėjimo iš esmės pabaigos procedūriniu sprendimu gali sujungti šiuos ginčus ir juos

nagrinėti kartu, jeigu taip sujungus ginčai bus greičiau ir teisingiau išnagrinėti, taip pat ir tais atvejais, kai Tarnyboje nagrinėjamų ginčų reikalavimai tarpusavyje susiję ir dėl to jų negalima nagrinėti atskirai.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

12. Tarnyba atsisako priimti ieškovo Prašymą, jeigu:

12.1. Tarnyba nėra kompetentinga tokį ginčą nagrinėti. Tokiu atveju Prašymas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo jo gavimo Tarnyboje dienos persiunčiamas kompetentingai institucijai ir apie tai raštu pranešama ieškovui;

12.2. yra įsigaliojęs Tarnybos, teismo ar arbitražo procedūrinis sprendimas, priimtas dėl ginčo tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu, arba Tarnybos sprendimas ar teismo nutartis priimti ieškovo pateiktą atsakymą nuo Prašymo ar patvirtinti šalių taikos sutartį;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

12.3. Tarnyba arba teismas nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

12.4. šalys yra sudariusios susitarimą perduoti ginčą nagrinėti arbitražui ir atsakovas prieštarauja, kad ginčas būtų nagrinėjamas Tarnyboje, bei reikalauja laikytis arbitražinio susitarimo, išskyrus ginčus, kurie pagal įstatymus negali būti nagrinėjami arbitraže;

12.5. ieškovo vardu Prašymą pateikė neįgaliotas asmuo.

13. Taisyklių 12 punkte nustatytais atvejais Tarnyba priima procedūrinį sprendimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo atsisakyti priimti ieškovo Prašymą priėmimo dienos išsiunčia jį ieškovui.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

III. GINČO ŠALIŲ, KITŲ SUINTERESUOTŲ ASMENŲ, DALYVAUJANČIŲ NAGRINĖJANT GINČĄ, TEISĖS IR PAREIGOS

14. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, turi teisę:

14.1. susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, išskyrus medžiagą, kuri yra valstybės, tarnybos ar komercinė kitų ūkio subjektų paslaptis arba kurią atskleidus būtų pažeista fizinio asmens teisė į privataus gyvenimo neliečiamumą, daryti išrašus ir nuorašus. Atsakovas visada turi teisę susipažinti su Prašymo tekstu, o ieškovas visada turi teisę susipažinti su atsiliepimo tekstu;

14.2. teikti Tarnybai įrodymus, paaiškinimus, argumentus ir samprotavimus, prašymus;

14.3. prieštarauti kitos šalies ar kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, prašymams, paaiškinimams, argumentams ir samprotavimams;

14.4. gauti Tarnybos sprendimų ir procedūrinių sprendimų, priimtų nagrinėjant ginčą, nuorašus;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

14.5. apskųsti Tarnybos procedūrinius sprendimus;

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

14.6. naudotis kitomis teisėmis, kurias suteikia Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos Respublikos pašto įstatymas ir Taisyklės;

Papildyta punktu:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

14.7. ginčo šalys, Tarnybai išnagrinėjus ginčą iš esmės ar nutraukus ginčo nagrinėjimą, turi teisę kreiptis tiesiogiai į teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės;

Papildyta punktu:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

14.8. ginčo šalys, nemokančios lietuvių kalbos, savo iniciatyva ir sąskaita turi teisę kviešti į komisijos posėdį vertėją.

Punkto numeracijos pakeitimas:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

15. Ieškovas taip pat turi teisę pakeisti Prašymo pagrindą arba dalyką, padidinti ar sumažinti Prašymo reikalavimus arba atsisakyti Prašymo. Atsakovas turi teisę pripažinti Prašymą. Šalys gali užbaigti ginčo nagrinėjimą taikos sutartimi.

16. Ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, privalo naudotis savo teisėmis sąžiningai.

17. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, teikdami Tarnybai prašymus, įrodymus, paaiškinimus, argumentus ir samprotavimus bei kitą su ginčo nagrinėjimu susijusią informaciją, turi nurodyti, kuri informacija yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Tarnyba gali nepripažinti ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, Lietuvos Respublikos pašto įstatymas ar kiti Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad tokia informacija negali būti laikoma konfidencialia. Jeigu Tarnyba atsisako pripažinti ginčo šalių, kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai ji per 5 darbo dienas informuoja informaciją pateikusią ginčo šalį, kitus suinteresuotus asmenis, dalyvaujančius nagrinėjant ginčą.

18. Ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys nagrinėjant ginčą, įskaitant ekspertus, kitų valstybės ar savivaldybės institucijų atstovus, norėdami susipažinti su ginčo nagrinėjimo medžiaga, turi pateikti Tarnybai asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą ir įgaliojimą, patvirtinantį asmens teisę atstovauti ginčo šaliai, bei pasirašyti išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnale. Susipažįstantis su ginčo nagrinėjimo medžiaga asmuo privalo elgtis rūpestingai ir atsargiai. Draudžiama išsinešti medžiagą iš susipažinimui skirtos patalpos, perduoti medžiagą susipažinti neįgaliotiems asmenims, lankstyti lapus, rašyti pastabas, braukyti, plėšyti ar kitaip gadinti ginčo nagrinėjimo medžiagos dokumentus. Baigus susipažinti, ginčo nagrinėjimo medžiaga turi būti grąžinta atsakingam Tarnybos valstybės tarnautojui, kuris patikrina medžiagą ir užpildo išduodamos susipažinti ginčų nagrinėjimo medžiagos apskaitos žurnalą.

IV. PASIRUOŠIMAS GINČO NAGRINĖJIMUI

19. Tarnyba, gavusi Taisyklių 6 ir 7 punktų reikalavimus atitinkantį Prašymą, prie kurio pridėtas atsakovo neigiamas atsakymas į ieškovo pretenziją, kuriame iš esmės atsakyta į Prašymo objektą, praneša atsakovui apie Tarnyboje gautą ieškovo Prašymą ir pradeda ginčą nagrinėti iš esmės pagal Taisyklių V skyriaus nuostatas.

20. Jeigu ieškovas, pateikdamas Prašymą Tarnybai, nepateikė atsakovo neigiamo atsakymo į jo pretenziją, Tarnyba ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo ieškovo Prašymo, atitinkančio Taisyklių 6 ir 7 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos persiunčia Prašymą, įskaitant jo priedus, ieškovo nurodytam atsakovui ir pasiūlo per jos nustatytą terminą ginčą išspręsti taikiai.

21. Atsakovas, Taisyklių 20 punkte nustatyta tvarka gavęs Tarnybos persiustą ieškovo Prašymą, per 10 dienų nuo ieškovo Prašymo gavimo dienos privalo raštu pateikti Tarnybai motyvuotus paaiškinimus dėl Prašymo ir juos pagrindžiančius įrodymus arba informuoti

ieškovą ir Tarnybą apie galimybes išspręsti iškilusį ginčą taikiai.

21¹. Atsakovui Taisyklių 21 punkto nustatyta tvarka informavus Tarnybą, kad ginčas gali būti išspręstas taikiai, Tarnyba per 3 darbo dienas nuo informacijos apie taikų ginčo sprendimo būdą gavimo dienos raštu informuoja apie tai ieškovą.

Papildyta punktu:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

22. Jeigu ieškovas nesutinka su atsakovo siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu, jis apie tai informuoja Tarnybą per 5 dienas nuo Taisyklių 21¹ punkte nurodyto Tarnybos rašto gavimo dienos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

V. GINČO NAGRINĖJIMAS IŠ ESMĖS

23. Tarnyba pradeda iš esmės nagrinėti ginčą pagal ieškovo Prašyme nurodytas aplinkybes nuo atsakovo paaiškinimų ir juos pagrindžiančių įrodymų gavimo Tarnyboje dienos (atsakovui nustatytu terminu nepateikus paaiškinimų – nuo termino paaiškinimams pateikti pabaigos), o tuo atveju, kai prie ieškovo Prašymo pridėtas atsakovo neigiamas atsakymas į ieškovo pretenziją, kuriame iš esmės atsakyta į Prašymo objektą – nuo ieškovo Prašymo, atitinkančio Taisyklių 6 ir 7 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos.

24. Tarnyba, nagrinėdama ginčą iš esmės pagal ieškovo Prašymą, turi teisę:

24.1. kreiptis į ieškovą dėl papildomos informacijos, įrodymų ar paaiškinimų raštu dėl Prašyme keliamų reikalavimų ir nustatyti jų pateikimo terminą arba apklausti ieškovą žodžiu;

24.2. pareikalauti iš ieškovo ir (ar) atsakovo per Tarnybos nustatytą terminą pateikti įrodymus ar paaiškinimus, reikalingus ieškovo Prašymui nagrinėti, o atsakovui nepateikus paaiškinimų ar įrodymų, priimti sprendimą atsižvelgiant į turimus įrodymus;

24.3. kvieisti ieškovą, atsakovą, liudytojus, ekspertus, specialistus, kitų valstybės ar savivaldybės institucijų, kurių veiklai galėtų turėti įtakos sprendimas, atstovus dalyvauti nagrinėjant ginčą, o atsakovui neatvykus į ginčo nagrinėjimo posėdį, priimti sprendimą atsižvelgiant į turimus įrodymus;

24.4. gauti iš valstybės ir savivaldybės institucijų, įstaigų, įmonių, organizacijų ar kitų asmenų ginčui nagrinėti reikalingą informaciją;

24.5. nagrinėjant ginčą, naudoti su ginčo nagrinėjimu susijusią kitais tikslais Tarnyboje gautą informaciją;

24.6. atlikti kitus veiksmus, reikalingus nagrinėjant ginčą.

25. Tarnyba ginčą nagrinėja rašytinės procedūros tvarka, išskyrus atvejus, kai bet kurios iš ginčo šalių ar kitų suinteresuotų asmenų, dalyvaujančių nagrinėjant ginčą, prašymu arba savo iniciatyva nusprendžia, kad ginčas gali būti geriau išnagrinėtas posėdyje žodinio nagrinėjimo tvarka. Tarnyba informuoja ginčo šalis apie tokį posėdį, tačiau jų neatvykimas nekludo nagrinėti ginčą.

26. Ginčo nagrinėjimas posėdyje yra viešas, išskyrus atvejus, kai Tarnyba, siekdama apsaugoti valstybės, tarnybos ar komercinės paslaptis arba užtikrinti asmens teisę į privataus gyvenimo neliečiamumą, nusprendžia nagrinėti ginčą uždareme posėdyje. Visa išnagrinėto ginčo medžiaga, išskyrus ginčus, kurie buvo nagrinėjami uždareme posėdyje, yra vieša ir su ja gali susipažinti ir ginčo nagrinėjime nedalyvavę asmenys Susipažinimo su ginčus nagrinėjančių institucijų išnagrinėtų bylų medžiaga taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2007 m. vasario 28 d. įsakymu Nr. 1R-89 (*Žin.*, 2007, Nr. [28-1032](#)), nustatyta tvarka.

27. Tarnyba turi teisę atsisakyti priimti įrodymus, prašymus, motyvus ar kitą informaciją, jeigu ji galėjo būti pateikta anksčiau, o jos vėlesnis pateikimas užvilkins ginčo nagrinėjimą.

28. Paprastai ginčą pagal ieškovo Prašymą nagrinėja Tarnybos paskirtas valstybės

tarnautojas. Taisyklių 31 punkte nustatytais atvejais ginčą gali nagrinėti Tarnybos direktoriaus sudaryta komisija.

29. Nagrinėti ginčą pagal ieškovo Prašymą neturi teisės valstybės tarnautojas, jeigu yra Lietuvos Respublikos viešųjų ir privačių interesų derinimo valstybinėje tarnyboje įstatyme (Žin., 1997, Nr. [67-1659](#); 2000, Nr. [18-431](#)) nurodytų priežasčių, galinčių sukelti interesų konfliktą.

30. Išaiškėjus Taisyklių 29 punkte nurodytoms aplinkybėms, paskirtas nagrinėti ginčą valstybės tarnautojas turi nusišalinti pats arba jis nušalinamas Tarnybos direktoriaus įsakymu.

31. Tarnybos valstybės tarnautojas, atsakingas už ginčo pagal ieškovo Prašymą nagrinėjimą, nustatęs, kad ginčui nagrinėti būtinas sudėtingas tyrimas, teikia Tarnybos direktoriui motyvuotą siūlymą sudaryti komisiją ginčui išnagrinėti. Tarnybos direktorius, įvertinęs siūlyme išdėstytus motyvus, turi teisę sudaryti komisiją ginčui pagal ieškovo Prašymą nagrinėti. Tarnybos valstybės tarnautojas, atsakingas už ginčo pagal ieškovo Prašymą nagrinėjimą, bei Tarnybos direktoriaus sudarytos komisijos nariai, sekretorius, taip pat specialistas ir vertėjas nagrinėjant ginčą gali dalyvauti tik pasirašę Taisyklių priede nurodytą konfidencialumo pasižadėjimą.

32. Ginčo nagrinėjimas iš esmės laikomas baigtu, atlikus Taisyklių 39 punkte nurodytus veiksmus.

33. Ginčas Tarnyboje turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Prašymo, atitinkančio Taisyklių 6 ir 7 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos. Kai dėl objektyvių priežasčių per šį terminą ginčo nagrinėjimas negali būti baigtas, Tarnybos motyvuotu procedūriniu sprendimu šis terminas gali būti pratęstas, bet ne ilgiau kaip 20 darbo dienų. Tarnyba per 3 darbo dienas nuo procedūrinio sprendimo priėmimo dienos informuoja ieškovą ir atsakovą apie priimtą procedūrinį sprendimą dėl ginčo nagrinėjimo termino pratęsimo.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

34. Jeigu ieškovas pasiruošimo ginčo nagrinėjimui stadijos metu arba ginčo nagrinėjimo iš esmės stadijos metu pateikia Tarnybai naują Prašymą, kuriame pakeistas ankstesnio Prašymo pagrindas arba dalykas, padidinti ar sumažinti reikalavimai, ginčas Tarnyboje turi būti išnagrinėtas ir sprendimas priimtas ne vėliau kaip per 20 darbo dienų nuo Prašymo, kuriuo pakeistas ankstesnio Prašymo pagrindas arba dalykas, padidinti ar sumažinti reikalavimai ir kuris atitinka Taisyklių 6 ir 7 punktų reikalavimus, gavimo Tarnyboje dienos.

35. Tarnyba nutraukia ginčo nagrinėjimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos sprendimo nutraukti ginčo nagrinėjimą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

35.1. nagrinėjant ginčą paaiškėjo Taisyklių 12.1, 12.2 punktuose nurodytos aplinkybės;

35.2. ieškovas atsisakė Prašymo ir Tarnyba procedūriniu sprendimu tokį atsisakymą patvirtino;

35.3. teismas nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

35.4. šalys sudarė taikos sutartį ir Tarnyba procedūriniu sprendimu ją patvirtino. Šiuo atveju taikos sutartis laikoma vykdytinu Tarnybos sprendimu.

36. Tarnyba procedūriniu sprendimu palieka ginčą nenagrinėtą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo palikti ginčą nenagrinėtą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

36.1. nagrinėjant ginčą paaiškėjo Taisyklių 12.4, 12.5 punktuose nurodytos aplinkybės;

36.2. Tarnyba nagrinėja ginčą tarp tų pačių šalių dėl to paties dalyko ir tuo pačiu pagrindu;

36.3. ieškovo Prašymo turinys neatitinka Taisyklių 6 ir (ar) 7 punktuose nustatytų reikalavimų ir ieškovas per Tarnybos nustatytą terminą Prašymo trūkumų nepašalina;

36.4. jeigu atsakovas per Taisyklių 21 punkte nustatytą terminą pasiūlo taiką ginčo

sprendimo būdą ir ieškovas sutinka su tokiu ginčo sprendimo būdu;

36.5. ieškovas per Taisyklių 22 punkte nustatytą terminą neinformavo Tarnybos apie tai, kad jis nesutinka su atsakovo siūlomu taikiu ginčo sprendimo būdu;

36.6. atsakovas pripažino Prašymą.

Papildyta punktu:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

37. Tarnyba procedūriniu sprendimu sustabdo ginčo nagrinėjimą ir ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo Tarnybos procedūrinio sprendimo sustabdyti ginčo nagrinėjimą priėmimo dienos išsiunčia jį ginčo šalims, jeigu:

37.1. pasibaigė viena iš ginčo šalių (sustabdoma, kol bus perimtos pasibaigusios ginčo šalies teisės ir pareigos arba paaiškės aplinkybės, dėl kurių teisės ir pareigos nebuvo perimtos); jei tokiu atveju įmanoma išskirti reikalavimus, nesusijusius su pasibaigusia ginčo šalimi, Tarnyba toliau atskirai nagrinėja ginčą dėl reikalavimų, nesusijusių su pasibaigusia ginčo šalimi;

37.2. kol Tarnyboje nagrinėjamas kitas ginčas ar teisme nagrinėjama kita byla, kurios neišnagrinėjus negalima nagrinėti ginčo, kurio nagrinėjimas sustabdomas.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

38. Ginčo nagrinėjimo procedūra Tarnyboje gali būti atnaujinta *mutatis mutandis* vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso (*Žin.*, 2002, Nr. [36-1340](#)) XVIII skyriuje nustatyta tvarka.

VI. SPRENDIMO PRIĖMIMAS

39. Valstybės tarnautojas (Taisyklių 31 punkte nustatytais atvejais – komisija), išnagrinėjęs ginčą, surašo teikimą dėl sprendimo ir perduoda jį Tarnybos direktoriui, kuris priima sprendimą.

40. Sprendimas, atitinkantis Taisyklių 41 punkto reikalavimus, turi būti priimtas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo teikimo dėl sprendimo gavimo dienos.

41. Sprendimas priimamas atsižvelgiant į ginčo nagrinėjimo metu nustatytas aplinkybes ir jas pagrindžiančius įrodymus. Sprendime turi būti nurodyta:

41.1. sprendimo priėmimo data ir vieta;

41.2. sprendimą priėmusios institucijos pavadinimas, valstybės tarnautojo, išnagrinėjusio ginčą, pareigos, vardas ir pavardė (komisijos narių ir posėdžio sekretoriaus vardai, pavardės), ginčo šalių bei kitų nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų vardai, pavardės (pavadinimai, kodai), adresai (buveinių adresai) bei jų atstovų vardai, pavardės (pavadinimai, buveinių adresai);

41.3. ginčo esmė, nurodant ieškovo reikalavimus;

41.4. nagrinėjant ginčą dalyvavusių asmenų paaiškinimų santrauka;

41.5. įrodymų vertinimas;

41.6. argumentai, dėl kurių atmetami kai kurie įrodymai;

41.7. teisės aktai, kuriais Tarnyba vadovavosi, nuorodos į konkrečias normas, kurios buvo taikomos, kiti teisiniai argumentai;

41.8. sprendimas patenkinti ieškovo reikalavimus, iš dalies patenkinti ieškovo reikalavimus ar atmesti ieškovo Prašymą;

41.9. sprendimo apskundimo terminas ir tvarka;

41.10. sprendimo įvykdymo tvarka.

42. Ginčo šalims pateikiamas išsamus motyvuotas Tarnybos sprendimas dėl ginčo.

43. *Neteko galios nuo 2013-03-07*

Punkto naikinimas:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.* 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

44. Tarnybos sprendimas dėl ginčo yra viešas, kiek tai nepažeidžia valstybės, tarnybos, komercinės paslapties ar fizinio asmens privataus gyvenimo apsaugos. Ginčo šalys ir kiti suinteresuoti asmenys, dalyvavę nagrinėjant ginčą, gavę Tarnybos sprendimą ir manydami, kad jame nurodoma informacija yra konfidenciali, per protingą terminą turi pateikti Tarnybai dokumentą, kuriame turi būti nurodyta, kuri informacija, išdėstyta sprendimo tekste, yra konfidenciali ir negali būti viešinama. Sprendimo tekste išdėstytos teisės aiškinimo taisyklės visais atvejais yra viešos. Tarnyba gali nepripažinti ginčo šalių ir kitų suinteresuotų asmenų, dalyvavusių nagrinėjant ginčą, nurodytos informacijos konfidencialia, jeigu Lietuvos Respublikos teisės aktai numato, kad tokia informacija negali būti konfidenciali. Jeigu Tarnyba atsisako pripažinti ginčo šalių ir kitų suinteresuotų asmenų, dalyvavusių nagrinėjant ginčą, nurodytą informaciją konfidencialia, apie tai ji per 5 darbo dienas informuoja informaciją pateikusią ginčo šalį, kitus suinteresuotus asmenis, dalyvavusius nagrinėjant ginčą.

45. Sprendimas ne vėliau kaip per 3 darbo dienas nuo sprendimo priėmimo dienos išsiunčiamas ieškovui ir atsakovui. Kai sprendimo įgyvendinimas susijęs su kitų valstybės ar savivaldybių institucijų veikla, apie sprendimą informuojama ir suinteresuota valstybės ar savivaldybės institucija.

46. Kol sprendimas neįvykdytas, Tarnyba gali savo iniciatyva ar ginčo šalių prašymu ištaisyti sprendime aptiktas korektūros ar akivaizdžias aritmetines klaidas. Ištaisymų klausimą sprendžia Tarnybos direktorius, nepranešant apie tai ginčo šalims. Tarnybos direktoriaus sprendimas dėl korektūros ar akivaizdžių aritmetinių klaidų ištaisymo ne vėliau kaip kitą darbo dieną po sprendimo priėmimo dienos išsiunčiamas ginčo šalims.

VII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

47. Tarnybos procedūriniai sprendimai atsisakyti priimti Prašymą pagal Taisyklių 12 punktą, palikti ginčą nenagrinėtą pagal Taisyklių 36 punktą ar sustabdyti ginčo nagrinėjimą pagal Taisyklių 37 punktą, taip pat kiti procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, užkertantys kelią tolesniam ginčo nagrinėjimui, per 7 dienas nuo tokio procedūrinio sprendimo įteikimo ginčo šaliai dienos gali būti skundžiami Vilniaus apygardos teismui, *mutatis mutandis* vadovaujantis Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso XVI skyriaus antrojo skirsnio nuostatomis. Vilniaus apygardos teismo nutartis dėl tokio Tarnybos procedūrinio sprendimo neskundžiama.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

48. Ginčo šalys per 30 dienų nuo Tarnybos sprendimo priėmimo turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės.

49. Tarnybos sprendimas įsiteisėja ir yra privalomas vykdyti pasibaigus terminui, nustatytam Taisyklių 48 punkte, per kurį ginčo šalys turi teisę kreiptis tiesiogiai į bendrosios kompetencijos teismą ir prašyti nagrinėti jų ginčą iš esmės. Tarnybos procedūriniai sprendimai, priimti nagrinėjant ginčą, įsigalioja ir yra privalomi vykdyti nuo jų priėmimo dienos.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

49¹. Tarnybos sprendimas (taip pat ir nagrinėjant ginčą priimti procedūriniai sprendimai) yra vykdomasis dokumentas. Jeigu šis sprendimas neįvykdomas, jis gali būti priverstinai vykdomas Lietuvos Respublikos civilinio proceso kodekso nustatyta tvarka.

Sprendimas gali būti pateikiamas vykdyti ne vėliau kaip per 10 metų nuo jo priėmimo.

Papildyta punktu:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, *Žin.*, 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų bei ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjimo taisyklių priedas

(valstybės tarnautojo, komisijos nario, komisijos sekretoriaus, specialisto, eksperto, vertėjo vardas, pavardė, pareigos)

(komisijos pavadinimas)

KONFIDENCIALUMO PASIŽADĖJIMAS

201 m. _____ d. Nr. _____

(vieta)

Būdamas ginčų tarp galutinių paslaugų gavėjų ir elektroninių ryšių paslaugų teikėjų arba ginčų tarp naudotojų ir pašto paslaugos teikėjų nagrinėjime dalyvaujančiu valstybės tarnautoju, komisijos nariu, komisijos sekretoriumi, specialistu, ekspertu, vertėju,

1. Pasižadu:

1.1. saugoti ir tik Lietuvos Respublikos įstatymų ir kitų teisės aktų nustatytais tikslais ir tvarka naudoti konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją, komercines paslaptis, kurios man taps žinomos, dirbant valstybės tarnautoju, komisijos nariu, komisijos sekretoriumi, specialistu, ekspertu, vertėju;

1.2. man patikėtą konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją, informaciją, kuri yra komercinė paslaptis, saugoti tokiu būdu, kad tretieji asmenys neturėtų galimybės su ja susipažinti ar pasinaudoti.

2. Man išaiškinta, kad konfidencialią su žmogaus asmeniniu ar šeiminiu gyvenimu susijusią informaciją ir komercinę paslaptį sudaro ta informacija, kurią ginčo šalys, kiti suinteresuoti asmenys, dalyvaujantys ginčo nagrinėjime konkrečiai nurodo, pateikdami prašymus (paaiškinimus) ar kitus dokumentus, ar teikdami paaiškinimus žodžiu ginčo nagrinėjimo posėdyje.

3. Esu perspėtas, kad, pažeidęs šį pasižadėjimą, turėsiu atlyginti ginčo šalims padarytus nuostolius.

(Parašas)

(Vardas ir pavardė)

Priedo pakeitimai:

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Pakeitimai:

1.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-1653](#), 2012-11-12, Žin., 2012, Nr. 133-6831 (2012-11-17), i. k. 11211RRISAK01V-1653

Dėl kai kurių Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus įsakymų pakeitimo

2.

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba, Įsakymas

Nr. [1V-336](#), 2013-02-28, Žin., 2013, Nr. 24-1194 (2013-03-06), i. k. 11311RRISAK001V-336

Dėl Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos direktoriaus 2011 m. spalio 21 d. įsakymo Nr. 1V-1015 "Dėl Galutinių paslaugų gavėjų ginčų su elektroninių ryšių paslaugų teikėjais ir ginčų tarp pašto ir (ar) pasiuntinių paslaugų teikėjų ir naudotojų nagrinėjimo taisyklių patvirtinimo" pakeitimo